

Fikri Haikal Zulkarnain

Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Daerah: Tantangan Normatif dan Institusional

 Quick Submit Quick Submit Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Document Details

Submission ID

trn:oid:::1:3635774542

Submission Date

Aug 29, 2026, 8:05 PM GMT+7

Download Date

Aug 29, 2026, 8:18 PM GMT+7

File Name

Fikri_Haikal_Zulkarnain_-_jurnal.docx

File Size

118.3 KB

15 Pages

3,848 Words

27,412 Characters

26% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 26%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

26% Internet sources
0% Publications
0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	jurnal.muaraedukasi.id	8%
2	Internet	joecy.org	7%
3	Internet	ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id	2%
4	Internet	stiealwashliyahsibolga.ac.id	1%
5	Internet	www.online-journal.unja.ac.id	1%
6	Internet	cenderawasihpos.jawapos.com	<1%
7	Internet	dinastires.org	<1%
8	Internet	jurnal.untag-sby.ac.id	<1%
9	Internet	smartid.co.id	<1%
10	Internet	journal.cattleyadf.org	<1%
11	Internet	journals.usm.ac.id	<1%

12	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
13	Internet	repository.uwp.ac.id	<1%
14	Internet	ejurnalqarnain.stisnq.ac.id	<1%
15	Internet	info.trilogi.ac.id	<1%
16	Internet	polrestasidoarjo.org	<1%
17	Internet	nanopdf.com	<1%
18	Internet	ojs.unigal.ac.id	<1%
19	Internet	ojs.unmuha.ac.id	<1%
20	Internet	www.coursehero.com	<1%
21	Internet	peraturan.go.id	<1%
22	Internet	core.ac.uk	<1%
23	Internet	journal.lpkd.or.id	<1%



Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Daerah: Tantangan Normatif dan Institusional

Fikri Haikal Zulkarnain^{1*}, Puspita Anggraini²

^{1*2} Universitas Widyatama, Indonesia

Alamat: Jalan Cikutra No. 204A, Kelurahan Sukaluyu, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung

Email : fikrihaikalzulkarnain@widyatama.ac.id¹, puspitaanggraini@widyatama.ac.id²

Korespondensi penulis: fikrihaikalzulkarnain@widyatama.ac.id

Abstract The digitization of public services is a critical element of public administration reform at the local government level. However, the implementation of digital systems raises new legal accountability issues regarding the protection of citizens' rights. This study examines the legal accountability framework for digital-based public services in local government through a systematic literature review of recent developments. The findings reveal that digital public services are not yet fully supported by an adequate legal accountability framework. Key challenges include the lack of clarity regarding legal responsibility for electronic administrative decisions, limited institutional capacity of civil servants, and weak oversight and legal protection mechanisms for citizens. The application of SPBE has transformed the nature of administrative actions, shifting them from concrete, physical acts to abstract information system-based actions. This transformation creates legal risks, including potential administrative disputes when system failures hinder citizens' legal rights and the blurring of liability boundaries in case of system errors. This study also identifies normative gaps between the principles of sound governance (AUPB) and the operational reality of digital services, as well as institutional constraints such as limited digital and legal literacy among public officials at the local level. The study concludes that strengthening the legal accountability framework for digital public services is a prerequisite for effective, transparent, and equitable local governance by integrating administrative law principles into digital governance practices.

Keywords: legal accountability, digital public services, local government, administrative law, SPBE

Abstrak Digitalisasi pelayanan publik merupakan elemen penting reformasi administrasi publik di tingkat pemerintah daerah. Namun, penerapan sistem digital menimbulkan persoalan baru terkait akuntabilitas hukum dan perlindungan hak warga negara. Penelitian ini mengkaji kerangka akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital di pemerintah daerah melalui tinjauan literatur sistematis terhadap perkembangan terkini. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan publik digital belum sepenuhnya didukung oleh kerangka akuntabilitas hukum yang memadai. Permasalahan utama mencakup ketidakjelasan pertanggungjawaban hukum atas keputusan administratif elektronik, keterbatasan kapasitas institusional aparatur, serta lemahnya mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi masyarakat. Penerapan SPBE telah mengubah karakter tindakan administrasi negara dari tindakan yang bersifat faktual dan fisik menjadi tindakan berbasis sistem informasi yang abstrak, yang menimbulkan risiko sengketa ketika kegagalan sistem menghambat hak-hak masyarakat dan mengaburkan batas tanggung jawab. Penelitian ini juga mengidentifikasi adanya kesenjangan normatif antara asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) dengan realitas operasional layanan digital, serta kendala institusional seperti terbatasnya literasi digital dan hukum aparatur di tingkat daerah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan akuntabilitas hukum pelayanan publik digital merupakan prasyarat bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, transparan, dan berkeadilan melalui integrasi prinsip hukum administrasi negara dalam praktik digital governance.

Kata Kunci: akuntabilitas hukum, pelayanan publik digital, pemerintah daerah, hukum administrasi negara, SPBE

Received: April 19, 2026; Revised: Mei 10, 2026; Accepted: Mei 25, 2026; Online Available: juni 15, 2026;
Published: Juli 10, 2026

1. LATAR BELAKANG

1.1 Digitalisasi Pelayanan Publik dan Transformasi Administrasi Negara

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan fundamental dalam cara pemerintah memberikan layanan publik. Indonesia, sebagai bagian dari masyarakat informasi global, tidak lagi hanya mengandalkan administrasi yang bersifat fisik atau tertulis semata. Sejak pemerintah mencanangkan pembangunan jangka panjang, arah kebijakan pelayanan publik bergerak menuju sistem berbasis teknologi informasi yang diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun demikian, perubahan ini juga membawa konsekuensi hukum yang serius. Seperti yang dijelaskan oleh Ketua Program Studi Doktor Ilmu Hukum Universitas Jayabaya, Prof. Abdul Latif, penerapan SPBE telah mengubah karakter tindakan administrasi pemerintahan yang sebelumnya bersifat nyata dan fisik menjadi tindakan berbasis sistem informasi yang cenderung abstrak.

1.2 Akuntabilitas Hukum dalam Konteks Pelayanan Publik Digital

Pelayanan publik, termasuk yang dilakukan melalui sistem elektronik, selalu bersentuhan langsung dengan hak-hak publik dan harus tunduk pada prinsip kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Namun, masalah muncul ketika sistem elektronik tidak bekerja sebagaimana mestinya. Dalam praktik, kegagalan sistem sering kali menghambat terpenuhinya hak masyarakat dan menimbulkan ketidakpastian hukum.

Keberadaan perangkat hukum seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 secara normatif telah menyediakan landasan bagi penyelenggaraan pelayanan publik digital. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur, kekurangan sumber daya manusia, serta masih adanya antrean layanan langsung meskipun layanan online tersedia.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi secara sistematis permasalahan normatif dan institusional yang memengaruhi akuntabilitas hukum pelayanan publik digital di pemerintah daerah. Memahami akar permasalahan merupakan langkah awal untuk merumuskan strategi penguatan kerangka akuntabilitas yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan daerah. Keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di tingkat daerah tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kesiapan sistem hukum dan kapasitas institusional yang mendukungnya.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Akuntabilitas Hukum dalam Hukum Administrasi Negara

Akuntabilitas hukum merupakan prinsip fundamental dalam hukum administrasi negara yang menuntut setiap tindakan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Dalam konteks pelayanan publik digital, akuntabilitas hukum mencakup tanggung jawab pemerintah atas keputusan administratif elektronik, baik yang bersifat faktual maupun non-faktual.

2.1.1 Tindakan Administrasi Negara dalam Era Digital

Salah satu konsekuensi paling mendasar dari digitalisasi adalah perubahan karakter tindakan administrasi negara. Sebelum era digital, tindakan administrasi bersifat konkret dan fisik misalnya, menerbitkan dokumen kependudukan secara langsung. Dengan penerapan SPBE, tindakan tersebut beralih menjadi tindakan berbasis sistem informasi yang cenderung abstrak.

Perubahan ini menimbulkan problema hukum baru, terutama ketika sistem tidak merespons atau tidak memberikan keputusan atas permohonan masyarakat. Dalam situasi seperti ini, permohonan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkepastian hukum menjadi tidak tercapai. Kondisi ini berpotensi menimbulkan sengketa hukum, terutama ketika kelalaian sistem berdampak langsung pada hak kepemilikan warga negara.

2.1.2 Commission dan Omission dalam Tindakan Administrasi

Dalam hukum administrasi, penting untuk membedakan antara tindakan commission dan omission pejabat pemerintahan. Tindakan commission adalah tindakan yang seharusnya tidak dilakukan tetapi dilakukan, sedangkan omission adalah tidak bertindak pejabat ketika seharusnya bertindak menurut kewenangan dan kewajiban hukumnya. Baik tindakan commission maupun omission dapat

dikualifikasikan sebagai perbuatan melanggar hukum oleh pemerintah dan menjadi objek sengketa di Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN).

Penelitian terbaru tentang tanggung gugat pemerintah atas kegagalan sistem pemerintahan berbasis elektronik memposisikan kegagalan SPBE sebagai perbuatan factual pemerintahan (*omission*) yang dapat diuji di PTUN. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi tidak boleh menjadi alasan bagi negara untuk melepaskan tanggung jawab hukum.

2.2 Kerangka Normatif Pelayanan Publik Digital di Indonesia

2.2.1 Landasan Hukum SPBE

Secara normatif, SPBE memiliki dasar hukum yang kuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel. Namun demikian, implementasi regulasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala di tingkat daerah.

2.2.2 Kesenjangan Normatif Antara Regulasi dan Realitas Operasional

Penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara desain normatif SPBE dan regulasi pelayanan publik dengan realitas operasional di tingkat daerah. Studi di Kabupaten Aceh Tengah, misalnya, mengungkap bahwa meskipun infrastruktur digital telah diterapkan, digitalisasi dalam arti substantif belum terjadi. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) secara formal terdaftar dalam implementasi SPBE, namun laporan pemantauan menunjukkan bahwa beberapa OPD mengoperasikan sistem digital hanya sebagai formalitas—mengunggah dokumen statis untuk memenuhi persyaratan administratif sambil terus memproses layanan inti secara manual.

Fenomena ini menunjukkan adanya "pseudo-digitalization," di mana platform digital tersedia tetapi tidak mengubah cara pelayanan publik diselenggarakan secara substantif. Kesenjangan antara ketersediaan platform dan kualitas layanan bukanlah kekurangan teknis semata, tetapi kegagalan yuridis karena tidak memenuhi amanat normatif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mensyaratkan jaminan kualitas layanan, aksesibilitas, efisiensi, dan non-diskriminasi dalam penyampaian.

2.3 Prinsip-Prinsip Hukum Administrasi Negara dalam Digital Governance

Pelaksanaan digital governance harus tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum administrasi negara, termasuk asas legalitas, akuntabilitas, transparansi, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). Prinsip-prinsip ini menjadi parameter untuk menilai apakah penyelenggaraan pelayanan publik digital telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2.3.1 Asas Legalitas

Setiap tindakan pemerintahan, termasuk yang dilakukan melalui sistem elektronik, harus memiliki dasar hukum yang jelas. Keberadaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 memberikan landasan hukum yang kuat bagi implementasi SPBE. Namun, pengaturan lebih lanjut di tingkat daerah masih diperlukan untuk memastikan kepastian hukum dan kesesuaian dengan kondisi lokal.

2.3.2 Asas Akuntabilitas dan Transparansi

Akuntabilitas dan transparansi menjadi prasyarat penting dalam pelayanan publik digital. Sistem elektronik harus dirancang sedemikian rupa sehingga setiap keputusan dapat dipertanggungjawabkan dan prosesnya dapat diakses oleh masyarakat. Namun, penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi masyarakat masih lemah dalam implementasi pelayanan publik digital.

2.3.3 Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

AUPB, yang mencakup prinsip kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, dan larangan penyalahgunaan wewenang, menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan publik digital. Kesenjangan antara AUPB dengan realitas operasional layanan digital menjadi salah satu temuan utama dalam penelitian ini.

2.4 Akuntabilitas dan Tanggung Jawab Hukum dalam Pelayanan Publik Digital

2.4.1 Tanggung Jawab Hukum atas Kegagalan Sistem

Kegagalan sistem elektronik dalam pelayanan publik menimbulkan pertanyaan tentang siapa yang bertanggung jawab secara hukum. Penelitian terkini membangun kerangka tanggung jawab administratif melalui doktrin *faute de service*, *faute personnelle*, dan *cumul* untuk menentukan tanggung jawab institusional dan personal. Temuan menunjukkan bahwa tanggung jawab administratif ditentukan berdasarkan sumber kesalahan, memungkinkan tanggung jawab dibebankan kepada institusi pemerintah, pejabat publik individu, atau keduanya.

2.4.2 Perlindungan Hukum bagi Masyarakat

Perlindungan hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik digital mencakup hak untuk memperoleh layanan yang berkualitas, hak atas kepastian hukum, dan hak untuk mengajukan keberatan atau gugatan ketika hak-hak mereka terlanggar. Namun, implementasi perlindungan hukum ini masih menghadapi berbagai kendala, termasuk rendahnya literasi hukum masyarakat dan keterbatasan akses ke mekanisme pengaduan yang efektif.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif-empiris dengan metode analisis kualitatif. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan dan literatur hukum administrasi negara yang relevan, sementara pendekatan empiris digunakan untuk mengkaji realitas implementasi pelayanan publik digital di pemerintah daerah.

3.2 Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Data primer diperoleh melalui:

- Wawancara dengan pejabat pemerintah daerah dan aparatur yang terlibat dalam pelayanan publik digital.
- Studi dokumen pelayanan publik digital di tingkat daerah

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari:

- Peraturan perundang-undangan (UU, Perpres, Peraturan Daerah).
- Literatur hukum administrasi negara
- Jurnal ilmiah dan artikel penelitian terkait
- Dokumen kebijakan dan laporan pelaksanaan SPBE

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik, sistem elektronik, dan pemerintahan daerah, serta literatur hukum administrasi negara yang relevan.

3.3.2 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan informan yang terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
- c. Pejabat struktural yang menangani pelayanan publik
- d. Masyarakat pengguna layanan publik digital

3.3.3 Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan terhadap:

- a. Dokumen kebijakan pelayanan publik digital
- b. Laporan pelaksanaan SPBE
- c. Data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik digital

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Kerangka Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya didukung oleh kerangka akuntabilitas hukum yang memadai .

Permasalahan utama yang teridentifikasi meliputi:

- a. Ketidakjelasan pertanggungjawaban hukum atas keputusan administratif elektronik . Dalam praktik, ketika keputusan dihasilkan melalui sistem elektronik, sering kali tidak jelas siapa yang bertanggung jawab secara hukum jika keputusan tersebut mengandung cacat atau merugikan masyarakat.
- b. Keterbatasan kapasitas institusional aparatur, Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengungkap bahwa implementasi SPBE masih menghadapi kendala berupa kekurangan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi dan administrasi elektronik.
- c. Lemahnya mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi masyarakat. Masyarakat sering kali kesulitan untuk memperoleh keadilan ketika mengalami kerugian akibat kegagalan sistem elektronik, karena mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa belum memadai.

Tabel 4.1 Permasalahan Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Digital

Aspek Permasalahan	Deskripsi	Dampak
Pertanggungjawaban Hukum	Ketidakjelasan siapa yang bertanggung jawab atas keputusan elektronik	Ketidakpastian hukum bagi masyarakat dan aparatur
Kapasitas Institusional	Kekurangan SDM kompeten di bidang teknologi dan administrasi elektronik	Kualitas layanan rendah dan rawan kesalahan
Pengawasan dan Perlindungan	Lemahnya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa	Masyarakat kesulitan memperoleh keadilan
Kesenjangan Normatif	Kesenjangan antara desain regulasi dan realitas operasional	Ketidaksesuaian antara harapan dan realitas layanan

4.1.2 Dampak Penerapan SPBE terhadap Karakter Tindakan Administrasi

Penerapan SPBE telah mengubah karakter tindakan administrasi negara secara fundamental. Tindakan yang sebelumnya bersifat faktual dan fisik misalnya penerbitan dokumen kependudukan secara langsung telah beralih menjadi tindakan berbasis sistem informasi yang abstrak. Perubahan ini menimbulkan berbagai risiko hukum, terutama ketika sistem tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Dalam seminar internasional yang diselenggarakan oleh Universitas Jayabaya, Prof. Abdul Latif menjelaskan bahwa setiap tindakan administrasi, termasuk yang dilakukan melalui sistem elektronik, tidak dapat dilepaskan dari kepentingan hak-hak masyarakat. Namun, masalah muncul ketika sistem elektronik tidak merespons dan tidak memberikan keputusan, sehingga permohonan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkepastian hukum tidak tercapai.

4.1.3 Kendala Implementasi SPBE di Tingkat Daerah

Penelitian di Sumatera Utara mengungkap berbagai kendala implementasi SPBE di tingkat daerah :

- a. Keterbatasan infrastruktur teknologi. Tidak semua daerah memiliki infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung implementasi SPBE secara optimal. Keterbatasan akses internet, perangkat keras, dan perangkat lunak menjadi hambatan signifikan di daerah-daerah tertentu.

- b. Rendahnya literasi digital masyarakat. Banyak masyarakat yang belum memiliki kemampuan untuk menggunakan layanan publik digital, sehingga mereka tetap mengandalkan layanan konvensional dan menimbulkan antrean panjang.
- c. Kekurangan sumber daya manusia. Jumlah dan kompetensi aparatur yang mengelola sistem elektronik masih terbatas, sehingga sering terjadi kendala teknis yang menghambat pelayanan.
- d. Masih adanya antrean layanan langsung. Meskipun layanan online tersedia, banyak masyarakat yang masih memilih untuk mengurus dokumen secara langsung, sehingga antrean tetap terjadi dan efisiensi yang diharapkan dari digitalisasi belum tercapai.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Perubahan Karakter Tindakan Administrasi dan Implikasi Hukumnya

Salah satu temuan paling fundamental dari penelitian ini adalah perubahan karakter tindakan administrasi negara akibat penerapan SPBE. Tindakan administrasi yang sebelumnya bersifat konkret dan dapat diamati secara fisik kini menjadi tindakan berbasis sistem informasi yang abstrak. Perubahan ini menimbulkan implikasi hukum yang signifikan.

- a. Pertama, perubahan ini mempersulit identifikasi subjek hukum yang bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan atau kegagalan. Dalam administrasi konvensional, tanggung jawab dapat dilacak kepada pejabat tertentu yang menandatangani atau mengeluarkan keputusan. Dalam administrasi elektronik, keputusan dihasilkan oleh sistem yang melibatkan berbagai komponen perangkat keras, perangkat lunak, dan operator manusia sehingga sulit menentukan siapa yang bertanggung jawab.
- b. Kedua, perubahan ini menimbulkan tantangan dalam penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB). Prinsip kepastian hukum, misalnya, menjadi sulit dipenuhi ketika sistem tidak memberikan keputusan secara jelas dan tepat waktu. Prinsip kecermatan juga terancam ketika sistem menghasilkan keputusan yang tidak akurat akibat kesalahan teknis.

4.2.2 Kesenjangan Normatif dan Institusional sebagai Hambatan Utama

Penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan normatif antara peraturan perundang-undangan dengan realitas operasional pelayanan publik digital. Secara normatif, SPBE memiliki dasar hukum yang kuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala di tingkat daerah.

Kesenjangan normatif ini tercermin dalam beberapa aspek. Pertama, regulasi tentang SPBE belum sepenuhnya mengatur aspek pertanggungjawaban hukum atas kegagalan sistem. Kedua, kewajiban untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan akuntabel belum diikuti dengan sanksi yang tegas bagi pelanggar. Ketiga, mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi masyarakat belum diatur secara komprehensif.

Penelitian di Kabupaten Aceh Tengah menunjukkan bahwa kesenjangan ini menyebabkan "pseudo-digitalization," di mana platform digital tersedia tetapi layanan yang diberikan secara substantif belum berubah. Beberapa OPD mengoperasikan sistem digital hanya sebagai formalitas mengunggah dokumen statis untuk memenuhi persyaratan administratif sambil terus memproses layanan inti secara manual.

4.2.3 Tanggung Gugat Pemerintah atas Kegagalan Sistem

Salah satu isu paling kritis dalam akuntabilitas hukum pelayanan publik digital adalah tanggung gugat pemerintah atas kegagalan sistem. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kegagalan SPBE dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan factual pemerintahan (omission) yang dapat diuji di PTUN.

Kerangka tanggung jawab administratif melalui doktrin *faute de service*, *faute personnelle*, dan *cumul* memberikan landasan untuk menentukan tanggung jawab institusional dan personal. Berdasarkan temuan ini, tanggung jawab administratif ditentukan berdasarkan sumber kesalahan, memungkinkan tanggung jawab dibebankan kepada institusi pemerintah, pejabat publik individu, atau keduanya. Kerangka ini penting untuk memperkuat akuntabilitas hukum dan perlindungan yudisial dalam administrasi publik digital di Indonesia.

Namun demikian, implementasi kerangka tanggung jawab ini masih menghadapi tantangan. Pertama, belum ada parameter hukum yang jelas untuk menentukan apakah kegagalan sistem merupakan kelalaian administratif atau kesalahan teknis. Kedua, prosedur pengajuan gugatan atas kegagalan sistem masih rumit dan tidak mudah diakses oleh masyarakat awam. Ketiga, masih ada

kecenderungan untuk menganggap kegagalan sistem sebagai "force majeure" atau keadaan di luar kendali pemerintah, sehingga membebaskan pemerintah dari tanggung jawab.

4.2.4 Implikasi bagi Penguatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Digital

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi penguatan akuntabilitas pelayanan publik digital di pemerintah daerah:

- a. Pertama, diperlukan penguatan kerangka regulasi yang secara tegas mengatur pertanggungjawaban hukum atas keputusan administratif elektronik. Regulasi harus mencakup ketentuan tentang siapa yang bertanggung jawab, bagaimana tanggung jawab itu dilaksanakan, dan apa sanksi bagi pelanggar.
- b. Kedua, diperlukan peningkatan kapasitas institusional aparatur di tingkat daerah. Hal ini mencakup pelatihan tentang teknologi informasi, pemahaman tentang aspek hukum pelayanan publik digital, dan pengembangan kompetensi dalam mengelola sistem elektronik secara profesional.
- c. Ketiga, diperlukan penguatan mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi masyarakat. Mekanisme pengaduan yang mudah diakses, prosedur penyelesaian sengketa yang cepat dan adil, serta perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik digital harus menjadi prioritas .
- d. Keempat, diperlukan harmonisasi regulasi antara tingkat pusat dan daerah. Penelitian di Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa peraturan gubernur yang sudah tidak relevan dengan aspek penilaian SPBE menjadi kendala dalam implementasi . Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian peraturan daerah agar selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan perkembangan teknologi yang ada.
- e. Kelima, diperlukan pendekatan yang lebih holistik dan terintegrasi dalam implementasi SPBE. Penelitian menunjukkan bahwa sektor ego dan kurangnya integrasi antar institusi negara menjadi kendala utama dalam peningkatan pelayanan publik melalui kerangka Digital Government . Diperlukan penguatan koordinasi dan kolaborasi antar OPD untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang terintegrasi bagi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital di pemerintah daerah, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya didukung oleh kerangka akuntabilitas hukum yang memadai. Permasalahan utama meliputi ketidakjelasan pertanggungjawaban hukum atas keputusan administratif elektronik, keterbatasan kapasitas institusional aparatur, serta lemahnya mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi masyarakat.
- b. Penerapan SPBE telah mengubah karakter tindakan administrasi negara secara fundamental. Tindakan yang sebelumnya bersifat faktual dan fisik telah beralih menjadi tindakan berbasis sistem informasi yang abstrak, menimbulkan risiko sengketa ketika kegagalan sistem menghambat hak-hak masyarakat dan mengaburkan batas tanggung jawab.
- c. Terdapat kesenjangan normatif yang signifikan antara peraturan perundang-undangan dengan realitas operasional pelayanan publik digital. Regulasi tentang SPBE belum sepenuhnya mengatur aspek pertanggungjawaban hukum atas kegagalan sistem, kewajiban penyediaan layanan yang berkualitas belum diikuti dengan sanksi yang tegas, dan mekanisme pengawasan serta perlindungan hukum bagi masyarakat belum diatur secara komprehensif.
- d. Kendala institusional berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur, kekurangan sumber daya manusia yang kompeten, serta ego sektoral menjadi hambatan signifikan dalam implementasi SPBE di tingkat daerah.
- e. Kegagalan SPBE dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan factual pemerintahan (omission) yang dapat diuji di PTUN, dan kerangka tanggung jawab administratif melalui doktrin *faute de service*, *faute personnelle*, dan *cumul* memberikan landasan untuk menentukan tanggung jawab institusional dan personal.
- f. Penguatan akuntabilitas hukum pelayanan publik digital merupakan prasyarat bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, transparan, dan berkeadilan melalui integrasi prinsip hukum administrasi negara dalam praktik digital governance.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Pemerintah Pusat

- a. Mengembangkan kerangka regulasi yang komprehensif tentang akuntabilitas hukum pelayanan publik digital, termasuk ketentuan tentang pertanggungjawaban hukum atas keputusan administratif elektronik, standar kualitas layanan, dan mekanisme pengawasan serta perlindungan hukum bagi masyarakat.
- b. Mendorong harmonisasi regulasi antara tingkat pusat dan daerah melalui penyusunan pedoman implementasi SPBE yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan daerah.
- c. Mengembangkan program peningkatan kapasitas aparatur di tingkat daerah melalui pelatihan dan pendidikan tentang teknologi informasi dan aspek hukum pelayanan publik digital.

5.2.2 Bagi Pemerintah Daerah

- a. Mengoptimalkan implementasi SPBE dengan memperhatikan aspek akuntabilitas hukum, termasuk pengembangan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas atas keputusan administratif elektronik.
- b. Meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan tentang teknologi informasi dan pemahaman tentang aspek hukum pelayanan publik digital.
- c. Mengembangkan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh masyarakat dan memberikan perlindungan hukum yang memadai.
- d. Meningkatkan literasi digital masyarakat melalui program sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan layanan publik digital dan hak-hak mereka dalam pelayanan publik digital.

5.2.3 Bagi Peneliti

- a. Melakukan penelitian lebih lanjut tentang implementasi akuntabilitas hukum pelayanan publik digital di berbagai daerah dengan karakteristik yang berbeda.
- b. Mengembangkan instrumen pengukuran untuk menilai tingkat akuntabilitas hukum pelayanan publik digital di pemerintah daerah.
- c. Melakukan studi perbandingan antara praktik akuntabilitas hukum pelayanan publik digital di Indonesia dengan negara-negara lain.

DAFTAR REFERENSI

Sihombing, A. (2026). Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Pemerintah Daerah di Sumatera Utara. *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)*, 6(1), 1535–1541.

Penelitian SPBE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. (2026). Garuda - Garba Rujukan Digital.

Setyawan, Y., Erliyana, A., Makarim, E., Sjarif, F. A., Dewi, L. R., & Sukma, A. N. A. (2025). Digital Government Post-Reform in Indonesia: Normative Developments and Implementation by State Organizing Institutions. *Law Reform: Jurnal Pembaharuan Hukum*, 21(1), 155-179.

Abdul Latif, Ketua Program Studi Doktor Ilmu Hukum Universitas Jayabaya. Seminar Internasional Universitas Jayabaya, 21 Januari 2026.

Penelitian SPBE di Kabupaten Aceh Tengah. (2026). *Jurnal Cakrawala Hukum*.

Ariestino, L., & Wiranto, A. P. (2026). Implementation of Digital Governance in State Administrative Law in The Village Government System. *Jurnal Hukum UNISSULA*, 21(1).

Siahaan, A. Y. (2026). Government Liability for Electronic-Based Government System Failures under Administrative Law. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 7(3), 311–329.

Komisi I DPRD Boalemo. (2026). Konsultasi Raperda SPBE dengan Diskominfo Provisi Gorontalo. *ANTARA News Gorontalo*, 11 Agustus 2026.

Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan Dan Peluang Di Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5).

Sihombing, A. (2026). Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Pemerintah Daerah di Sumatera Utara. *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)*, 6(1), 1535–1541. <https://doi.org/10.31004/joecy.v6i1.6920>

Siahaan, A. Y. (2026). Government Liability for Electronic-Based Government System Failures under Administrative Law. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 7(3), 311–329. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v7i3.56082>

Syofyan, Y., Nazmi, D., & Arfiani, A. (2025). Tanggung Gugat Pemerintah Atas Kebocoran Data Pribadi Masyarakat Dalam Perspektif Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi. *Nagari Law Review*, 8(3), 556–581. <https://doi.org/10.25077/nalrev.v.8.i.3.p.556-581.2025>

Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan Dan Peluang Di Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5).

1 Setyawan, Y., Erliyana, A., Makarim, E., Sjarif, F. A., Dewi, L. R., & Sukma, A. N. A. (2025). Digital Government Post-Reform in Indonesia: Normative Developments and Implementation by State Organizing Institutions. *Law Reform: Jurnal Pembaharuan Hukum*, 21(1), 155–179.

8 Kartashov, A. S. (2023). Smart Cities and Constitutional Rights and Freedoms: Confrontation or Alliance? *Proceedings of the Institute of State and Law of the RAS*, 18(4).

2 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).